COMITE LOCAL DES USAGERS
20 février 2014

COMPTE RENDU DES ÉCHANGES

Présents

- Monsieur Jean-François RAFFY – Secrétaire général de la Préfecture de Meurthe-et- Moselle
- Madame AUBERT- Adjointe au maire de Nancy chargée de la démarche qualité
- Madame CANDAS - Directrice des Libertés publiques de la Préfecture de Meurthe-et-Moselle
- Monsieur MALLERET - Responsable Qualité de la Mairie de Nancy
- Madame KNEUSS – Responsable Qualité de la Préfecture de Meurthe-et-Moselle

- **9 usagers constituant un panel représentatif.**

Ouverture par Monsieur RAFFY, secrétaire général de la préfecture de Meurthe-et-Moselle

Monsieur RAFFY rappelle le contexte qui a conduit à organiser ce comité local des usagers : **La nécessité de s'interroger sur notre manière de travailler et sur nos capacités à nous adapter pour répondre aux attentes des usagers de l'administration**. Dans une société de la communication et malgré les multiples supports, l'administration a des difficultés à communiquer et l'usager rencontre des obstacles dans la compréhension des différentes démarches.
Le secrétaire général souligne également la tendance de l'administration à rester dans ses procédures administratives ce qui induit une coupure entre les usagers et les services publics. Il fait part de l'**intérêt de mener ce travail en partenariat avec la mairie de Nancy, administrations voisines, car,** au-delà des démarches qualité, cela traduit la cohésion de notre démocratie.

Présentation des démarches qualité
Projection d'un power-point

Monsieur Malleret et Madame KNEUSS ont rappelé la convergence des démarches suivies en mairie et en préfecture et notamment l'imbrication des deux labels qui justifie des actions communes. Ce comité local commun est toutefois une première au niveau national.
En outre, il est rappelé qu'en période pré-électorale ce comité est plutôt orienté « Préfecture ».

Madame KNEUSS présente plus particulièrement la démarche qualipref 2 et les modules retenus par la préfecture de Meurthe-et-Moselle

Présentation des indicateurs « qualité » ,
Les résultats sont jugés très satisfaisants par les membres du comité qui font mention de leur satisfaction quant aux démarches d'évaluation mises en place et plus particulièrement par rapport à ce comité.

Toutefois les modalités de consultation des usagers suscitent des réactions.
La problématique de l'ordonnancement des questions pour objectiver les réponses est soulevée et notamment le fait de commencer par une question sur la courtoisie qui peut avoir une incidence sur la suite des réponses.
Est abordée ensuite la possibilité de randomiser les questions et le choix d'une échelle « idéale » d'évaluation (échelle de 1 à 7.)
Monsieur MALLERET et Madame KNEUSS précisent alors que, dans le cadre des démarches qualité, une grille d'évaluation paire oblige l'usager à se positionner.
L'ensemble de ces remarques seront prises en compte dans le cadre de la prochaine évaluation

Présentation des actions d'amélioration engagées suite aux enquêtes usagers.
- installation d'un distributeur de boissons dans le grand hall Sainte Catherine
- installation d'un deuxième photocopieur
- Mise en œuvre d'un suivi détaillé de la typologie des appels téléphoniques et objectifs
- Prise de rendez-vous par internet pour le service des étrangers.

Chacun des usagers présents s'est librement exprimé sur les différentes problématiques soulevées :
- Procédure de demande de titre de séjour à améliorer : rendez-vous fixé parfois après expiration du titre
- Accessibilité GIG/GIC des médecins agrées : à préciser sur le listing mis à disposition des usagers sur internet.
- Développer l'information en langue étrangère et plus particulièrement en anglais : module de prise de tickets notamment
- Refixer un rendez-vous pour les personnes rencontrant des difficultés particulières : s'adapter aux situations particulières.
- Indiquer de manière claire et intuitive le parcours à suivre par l'usager d'origine étrangère : le système des pas au sol n'est pas satisfaisant, il faudrait mettre en place une suite logique d'étapes numérotées.
- Le site internet est à améliorer : horaires et coordonnées introuvables et non présentes en page d'accueil, pages google map illisibles, trop de texte, pas assez de sous-rubriques, trop d'infos.

Monsieur RAFFY a remercié l'ensemble des membres du comité pour leur participation et la qualité des échanges

Le prochain comité se réunira en mairie avant la fin 2014.